

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 16.12.2020 г.

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** Менеджмента

**Кафедра** Менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 14 от 31 марта 2021 г.)

С ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ  
(ПРОТОКОЛ №16 от 20 мая 2021 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** Б1.Б.15 Деловые коммуникации

**Основная профессиональная образовательная программа** Направление 38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ программа "Управление персоналом организации"

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Деловые коммуникации входит в базовую часть блока Б1.Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Оценка и сертификация персонала

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Деловые коммуникации в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-9 - способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-9	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ОПК9з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего коммуникационного процесса	ОПК9у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК9в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций, составления презентаций, проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях
	ОПК9з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК9у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК9в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-28 - знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-28	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК28з1: основы построения корпоративных информационных систем и баз данных; особенности корпоративных коммуникационных каналов	ПК28у1: применять информационные технологии для решения управленческих задач в корпоративных информационных системах	ПК28в1: способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности
	ПК28з2: процессы внутренних коммуникаций; основные методы и способы хранения, структуру документов, отражающих систему внутреннего документооборота организации	ПК28у2: обеспечивать процессы внутренних коммуникаций и их информационное сопровождение	ПК28в2: навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

ПК-7 - знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации, умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-7	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК7з1: основные законодательные и нормативные акты по проведению аттестационных и оценочных процедур; цели, задачи и виды аттестации, виды текущей деловой оценки персонала, стратегические планы организации	ПК7у1: разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала; использовать социально-правовые нормы и нормы трудового права в профессиональной деятельности	ПК7в1: методами реализации основных управленческих функций в сфере проведения аттестации; навыками обработки результатов проведения аттестации и других видов текущей деловой оценки; выработки эффективных управленческих решений по итогам деловой оценки персонала
	ПК7з2: методологические основы проведения аттестационных и оценочных процедур в соответствии со	ПК7у2: проводить аттестацию и оценку деловой активности различных категорий персонала	ПК7в2: технологиями текущей деловой оценки персонала; приемами разработки оценочных листов, анализа и применения полученной



							<b>образовательной программе</b>	
1.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	10	10			13	ОПК9з1, ОПК9з2, ОПК9у1, ОПК9у2, ОПК9в1, ОПК9в2, ПК28з1, ПК28з2, ПК28у1, ПК28у2, ПК28в1, ПК28в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2	
2.	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры	8	8			12,85	ОПК9з1, ОПК9з2, ОПК9у1, ОПК9у2, ОПК9в1, ОПК9в2, ПК28з1, ПК28з2, ПК28у1, ПК28у2, ПК28в1, ПК28в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2	
	Контроль	9						
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>	<b>1</b>	<b>25.85</b>		

#### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР			
			Практич. занятия					
1.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	2	2			29	ОПК9з1, ОПК9з2, ОПК9у1, ОПК9у2, ОПК9в1, ОПК9в2, ПК28з1, ПК28з2, ПК28у1, ПК28у2, ПК28в1, ПК28в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2	
2.	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры	2	2			30,85	ОПК9з1, ОПК9з2, ОПК9у1, ОПК9у2, ОПК9в1, ОПК9в2, ПК28з1, ПК28з2, ПК28у1, ПК28у2, ПК28в1, ПК28в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2	
	Контроль	3						
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0.15</b>	<b>1</b>	<b>59.85</b>		

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	лекция	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»
		лекция	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления
		лекция	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации
		лекция	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности
2.	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры	лекция	Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций
		лекция	Формы письменных деловых коммуникаций
		лекция	Публичное выступление как форма деловой коммуникации
		лекция	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере
		лекция	Имидж делового человека

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	практическое занятие	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»
		практическое занятие	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления
		практическое занятие	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации
		практическое занятие	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности
2.	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры	практическое занятие	Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций
		практическое занятие	Формы письменных деловых коммуникаций
		практическое занятие	Публичное выступление как форма деловой коммуникации
		практическое занятие	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере
		практическое занятие	Имидж делового человека

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Имидж делового человека	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318>

##### Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047>

##### Литература для самостоятельного изучения

1. Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации [Текст] . - Пер. с англ. В. Уразаевой. - М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. - 208 с. - (Harvard Business Review Guides). - Библиогр.: с. 191 - 193. - ISBN 978-5-91657-940-6
2. Деловые коммуникации в деятельности менеджера : учеб. пособие / Т.Д. Парамонова, О.Д. Павлова. — Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2013. — 128 с.
3. Деловые коммуникации: Учебник - ("Высшее образование") (ГРИФ) /Руденко А.М. Феникс, 2013
4. Деловые коммуникации: Учебник (ГРИФ) /Папкина О.В. Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014
5. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров - ("Бакалавр. Базовый курс") (ГРИФ) /Ратников В.П., Юрайт, 2014

#### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

#### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Бизнес-этикет - <http://biznes-etiket.ru/vizit.html>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. Презентации по курсу деловые коммуникации - <http://www.myshared.ru/theme/delovoe-obschenie-prezentatsiya/>
4. Официальный сайт журнала «Российское Предпринимательство» - [http://creativeconomy.ru/mag\\_gp](http://creativeconomy.ru/mag_gp)
5. Официальный сайт журнала «Секрет фирмы» - <http://www.kommersant.ru/sf>

#### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»



## 2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Деловые коммуникации:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной

программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ №14 от 31.03.2021г.

**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе**

**Общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

ОПК-9 - способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОПК9з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего коммуникационного процесса	ОПК9у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК9в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций, составления презентаций, проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях
Повышенный	ОПК9з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК9у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК9в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК-28 - знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК28з1: основы построения корпоративных	ПК28у1: применять информационные технологии для решения	ПК28в1: способностью применять информационно-коммуникационные

	информационных систем и баз данных; особенности корпоративных коммуникационных каналов	управленческих задач в корпоративных информационных системах	технологии в профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности
Повышенный	ПК28з2: процессы внутренних коммуникаций; основные методы и способы хранения, структуру документов, отражающих систему внутреннего документооборота организации	ПК28у2: обеспечивать процессы внутренних коммуникаций и их информационное сопровождение	ПК28в2: навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

ПК-7 - знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации, умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК7з1: основные законодательные и нормативные акты по проведению аттестационных и оценочных процедур; цели, задачи и виды аттестации, виды текущей деловой оценки персонала, стратегические планы организации	ПК7у1: разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала; использовать социально -правовые нормы и нормы трудового права в профессиональной деятельности	ПК7в1: методами реализации основных управленческих функций в сфере проведения аттестации; навыками обработки результатов проведения аттестации и других видов текущей деловой оценки; выработки эффективных управленческих решений по итогам деловой оценки персонала
Повышенный	ПК7з2: методологические основы проведения аттестационных и оценочных процедур в соответствии со стратегическими целями развития организации; технологию, методы и инструменты проведения аттестационных и оценочных процедур	ПК7у2: проводить аттестацию и оценку деловой активности различных категорий персонала	ПК7в2: технологиями текущей деловой оценки персонала; приемами разработки оценочных листов, анализа и применения полученной информации в результате деловой оценки

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

		<b>в соотношении с результатами обучения по программе</b>		
1.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	ОПК9з1, ОПК9з2, ОПК9у1, ОПК9у2, ОПК9в1, ОПК9в2, ПК28з1, ПК28з2, ПК28у1, ПК28у2, ПК28в1, ПК28в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2	Оценка докладов Тестирование	Зачет
2.	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры	ОПК9з1, ОПК9з2, ОПК9у1, ОПК9у2, ОПК9в1, ОПК9в2, ПК28з1, ПК28з2, ПК28у1, ПК28у2, ПК28в1, ПК28в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2	Оценка докладов Тестирование	Зачет

#### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значение делового общения и его особенности.</li> <li>2. Формы и организация общения.</li> <li>3. Эффективность деловой коммуникации.</li> <li>4. Место теории коммуникации в системе научного знания.</li> <li>5. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.</li> <li>6. Коммуникация в информационном обществе.</li> <li>7. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.</li> <li>8. Процесс коммуникации как система с обратной связью и шумом.</li> <li>9. Препятствия и барьеры коммуникации.</li> <li>10. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.</li> <li>11. Профессиональные особенности мимики делового человека.</li> <li>12. Анализ походки делового человека.</li> <li>13. Особенности пространственного расположения деловых людей.</li> <li>14. Особенности такесических средств в деловом общении.</li> <li>15. Влияние темперамента на выбор профессиональной деятельности</li> </ol>
Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?</li> <li>17. Практические приемы убеждения.</li> <li>18. Как «читать» собеседника и психологически управлять им.</li> <li>20. Искусство критики: исцелять, не рая.</li> <li>21. Как расположить к себе собеседника.</li> <li>22. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах. Типы манипуляторов.</li> </ol>

	<p>23. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед.</p> <p>24. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.</p> <p>25. Методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.</p> <p>26. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения ритуальных механизмов речи.</p> <p>27. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения провокационных механизмов речи.</p> <p>28. Правила проведения делового разговора по телефону.</p> <p>29. Ошибки в телефонных переговорах.</p> <p>30. Этические особенности проведения телефонных переговоров.</p> <p>31. Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов.</p> <p>32. Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства.</p> <p>33. Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества.</p> <p>34. Постскриптум.</p> <p>35. Требования к языку и стилю делового письма.</p> <p>36. Этикет делового письма.</p>
--	---

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций**  
<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Коммуникация - это:

Профессионально осуществляемое управление предприятием в условиях рыночных отношений в любой сфере хозяйственной деятельности, направленное на получение прибыли путем рационального использования ресурсов

Процесс создания структуры предприятия, который дает возможность людям эффективно работать вместе для достижения его целей

Намеченная на определенный период работа с указанием ее целей, содержания, объема, последовательности, сроков выполнения

Передача информации от одного субъекта другому

2. Коммуникации бывают:

Внутренние и внешние;

Формальные и неформальные;

Экономические и социальные;

Приоритетные и неприоритетные

3. Неформальные коммуникации:

Канал распространения слухов

Коммуникации между руководителем и подчиненными

Коммуникации между друзьями

Канал обратной связи

4. Коммуникационная сеть:

Способ, с помощью которого человек предпочитает строить отношения с другими

Коммуникации между руководителем и подчиненными

Совокупность коммуникационных каналов

Ответ получателя на послание

5. Коммуникационный стиль:

Способ, с помощью которого человек предпочитает строить отношения с другими;  
Коммуникации между руководителем и подчиненными;  
Коммуникации между отдельными личностями;  
Ответ получателя на послание.

6. Для акта коммуникации необходимо как минимум:

4 человека  
3 человека  
2 человека  
1 человек

7. Процесс коммуникации:

Отправитель, передатчик, канал, приемник, получатель  
Отправитель, канал, приемник, передатчик, получатель  
Отправитель, канал, передатчик, приемник, получатель  
Отправитель, передатчик, получатель, канал, приемник

8. Формальные коммуникации:

Коммуникации осуществляются в повседневной работе при общении с подчиненными и руководителями  
Коммуникации между друзьями  
Коммуникации между членами семьи  
Коммуникации между незнакомыми людьми

9. Коммуникация и информация:

Одно и то же  
Разные понятия, никак не связанные друг с другом  
Разные понятия, но связанные друг с другом  
Зависит от обстоятельств

10. Кодирование:

Восприятие послания в оценку;  
Процесс трансформации значения в послание;  
Процесс передачи информации;  
Технические устройства.

11. Обратная связь:

Ответ получателя на послание  
Послание отправителя  
Восприятие послание  
Оценка послания

12. Стиль «открытие себя»:

Используется, чтобы лучше узнать и более правильно оценить других  
Человек самоизолируется, не давая другим познать себя  
Человек каждый раз спонтанно регулирует раскрывающую его информацию  
Человек открывается, концентрируя тем самым внимание на себя

13. Стиль «уйти в себя»:

Используется, чтобы лучше узнать и более правильно оценить других  
Человек самоизолируется, не давая другим познать себя  
Человек каждый раз спонтанно регулирует раскрывающую его информацию  
Человек открывается, концентрируя тем самым внимание на себя

14. Стиль «защита себя»:

Используется, чтобы лучше узнать и более правильно оценить других  
Человек самоизолируется, не давая другим познать себя;

Человек каждый раз спонтанно регулирует раскрывающую его информацию  
Человек открывается, концентрируя тем самым внимание на себя

15. Стил ь «реализация себя»:

Используется, чтобы лучше узнать и более правильно оцепить других

Человек самоизолируется, не давая другим познать себя

Человек каждый раз спонтанно регулирует раскрывающую его информацию

Человек открывается, концентрируя тем самым внимание на себя

16. Влияние:

Способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение целей организации

Процесс влияния на подчиненных, являющийся способом заставить их работать на достижение одной цели

Возможность влиять на поведение других

Поведение одного индивида, которое вносит изменения в поведение, отношения, ощущения другого индивида

17. Уровень общения, для которого характерно: восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения:

Конвенциональный

Деловой

Духовный

Игровой

18. Система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность называется:

Паралингвистика

Экстралингвистика

Проксемика

Кинесика

19. Интеракция – это

Взаимодействие

Восприятие

Общение

Подвох

20. Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками называется:

Монолог

Диалог

Манипуляция

Императив

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	1. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс» 2. Что представляет собой общение как коммуникация? Какова интерактивная функция общения? Что представляет собой перцептивная функция общения?

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. В чем специфика познавательного общения? В чем специфика убеждающего общения? В чем специфика экспрессивного общения? В чем специфика суггестивного общения? В чем специфика ритуального общения?</li> <li>4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса</li> <li>5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении</li> <li>6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения</li> <li>7. Охарактеризуйте стили речи</li> <li>8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?</li> <li>9. Определите основные черты официально-делового стиля.</li> <li>10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.</li> <li>11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).</li> <li>12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.</li> <li>13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения</li> <li>14. Деловая этика в рекламной деятельности.</li> <li>15. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.</li> <li>16. Основные требования к записи бесед (переговоров).</li> <li>17. Порядок проведения деловых визитов и бесед.</li> <li>18. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод</li> <li>19. совместного рассмотрения проблемы.</li> <li>20. Классификация приемов. Виды деловых приемов.</li> <li>21. Психологические аспекты делового общения.</li> <li>22. Этические нормы при вручении подарков.</li> <li>23. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.</li> <li>24. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.</li> <li>25. Подготовка и планирование переговоров.</li> <li>26. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.</li> <li>27. Национальные стили ведения переговоров.</li> <li>28. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.</li> <li>29. Культура и техника речи в презентации делового партнера.</li> <li>30. Манера общения и имидж делового человека.</li> <li>31. Этапы телефонного разговора.</li> </ol>
<p>Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.</li> <li>2. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?</li> <li>3. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении</li> <li>4. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?</li> <li>5. Трудности эффективного слушания.</li> <li>6. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.</li> <li>7. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?</li> <li>8. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.</li> <li>9. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.</li> </ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Общие требования к деловой беседе и ее структура.</li> <li>11. Методика подготовки и проведения деловых бесед.</li> <li>12. Деловое совещание как один из видов делового общения.</li> <li>13. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.</li> <li>14. характеристика.</li> <li>15. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.</li> <li>16. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.</li> <li>17. Правила делового общения по телефону.</li> <li>18. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.</li> <li>19. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.</li> <li>20. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.</li> <li>21. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..</li> <li>22. Структура и динамика конфликта.</li> <li>23. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.</li> <li>24. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.</li> <li>25. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.</li> <li>26. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.</li> <li>27. Правила и принципы проведения переговоров и их записи.</li> <li>28. Стратегия и тактика проведения переговоров.</li> <li>29. Требования к культуре деловой речи.</li> <li>30. Нравственная основа делового этикета.</li> <li>31. Дискуссии в ходе совещания.</li> </ul>
--	--

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ОПК9з1, ОПК9у1, ОПК9в1, ПК28з1, ПК28у1, ПК28в1, ПК7з1, ПК7у1, ПК7в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне